



# Laporan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2025



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Informasi Publik** pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah Periode Semester I Tahun 2025.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan refleksi terhadap kualitas layanan informasi publik yang diberikan oleh Dislutan Prov. Kalteng, dalam rangka mewujudkan pelayanan yang **transparan, akuntabel, dan responsif** sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Melalui survei ini, kami berupaya untuk menangkap persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan informasi publik, baik dari sisi kemudahan akses, kecepatan respon, maupun kejelasan informasi yang disampaikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan layanan ke depan, demi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian dan masukan yang konstruktif.

Semoga laporan ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja pelayanan informasi publik di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah.

Palangka Raya, 30 Juli 2025

Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan  
Provinsi Kalimantan Tengah,



## **DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	i
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	iii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Ruang Lingkup .....	3
D. Dasar Hukum .....	3

### **BAB II METODE PELAKSANAAN**

A. Responden .....	4
B. Kuesioner .....	5
C. Metode Pencacahan .....	6
D. Tahapan Pengolahan Data .....	6

### **BAB III ANALISIS DAN PEMBAHAN**

A. Hasil Penilaian .....	8
B. Pembahasan .....	8

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	10
B. Saran/rekomendasi .....	10
C. Upaya Tindak Lanjut .....	11

### **LAMPIRAN**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai salah satu pelaksana layanan informasi publik di Dinas Kelautan dan Perikanan (Dislutkan) Provinsi Kalimantan Tengah (Prov. Kalteng), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi

tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrument untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga instrument ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap kinerja unit pelayanan publik. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaksanaan SKM pada pelayanan informasi publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan terhadap publik.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah meliputi metode pelaksanaan kegiatan survei, pengolahan dan analisa data, pemantauan dan evaluasi, serta mekanisme pelaporan hasil tindak lanjut penilaian indeks survei kepuasan masyarakat.

### **D. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

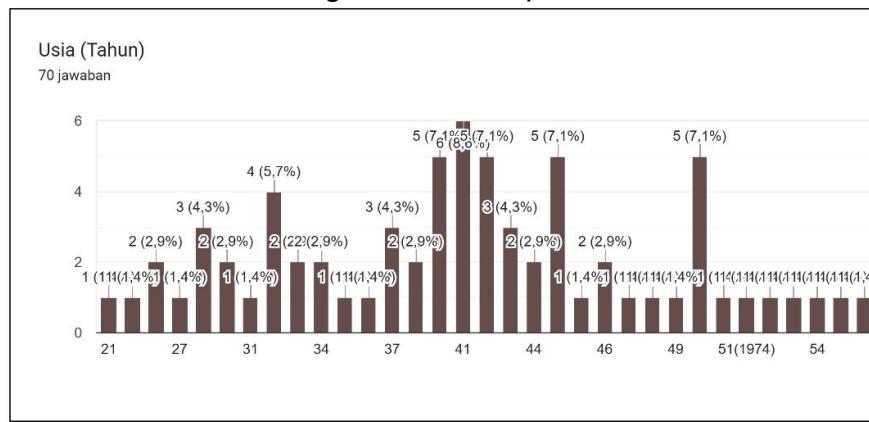
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB II METODE PELAKSANAAN

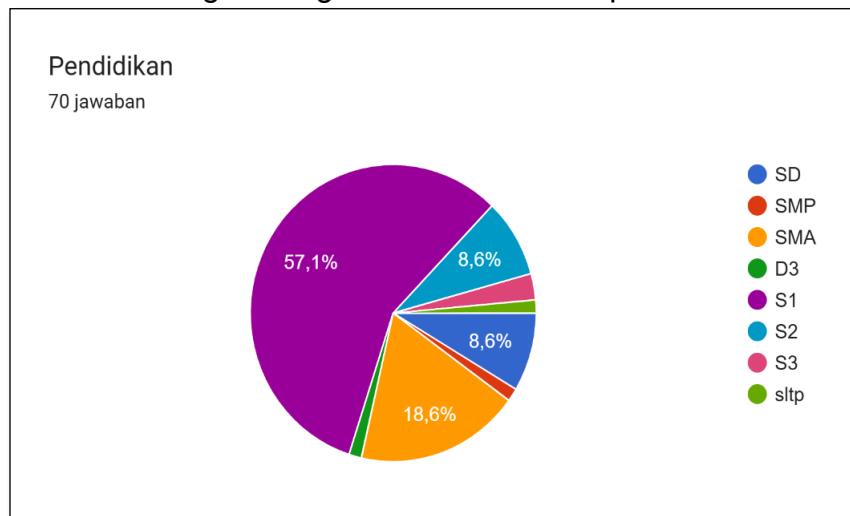
### A. Responden

Responden adalah masyarakat pengguna layanan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah, yang menyampaikan permohonan informasi publik maupun menggunakan layanan informasi publik, dengan datang langsung secara tatap muka maupun secara elektronik melalui website dan media sosial sejak Januari 2025 hingga Juni 2025 untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun penelitian. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah sebanyak 70 orang dengan mayoritas jenis kelamin laki-laki sebesar 67,10%, dan mayoritas tingkat pendidikan responden adalah setingkat S-1 (Sarjana).

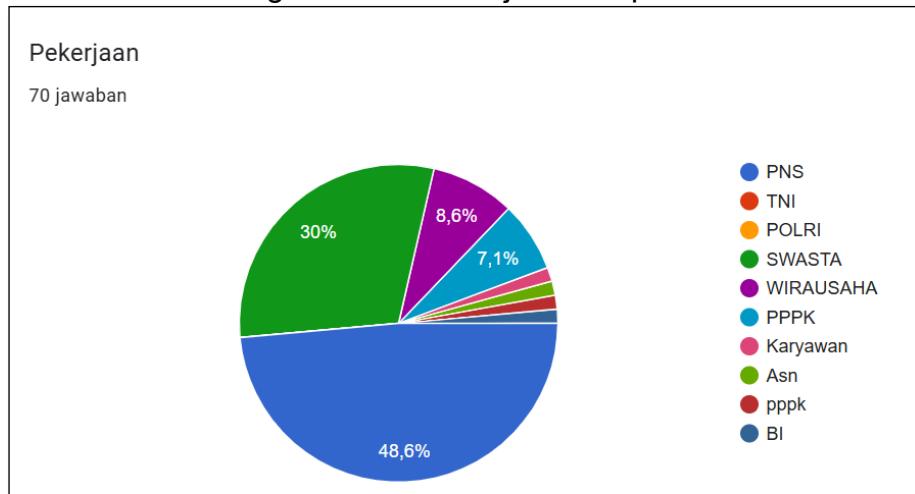
Ragam Usia Responden



Ragam Tingkat Pendidikan Responden



## Ragam Jenis Pekerjaan Responden



## B. Kuesioner

Responden pada survei kepuasan layanan informasi publik ini diberikan pertanyaan terkait standar ketentuan dari Kementerian PANRB tentang unsur-unsur pelayanan publik, yang terdiri dari 10 pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana pendapat saudara mengenai tingkat kesulitan/kerumitan dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh layanan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur/ tata cara pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian layanan informasi publik yang tercantum dalam Daftar Informasi Publik dengan Informasi Publik yang diberikan/diunduh?
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari setiap jenis layanan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan informasi pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) petugas Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap / perilaku Petugas Informasi dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana layanan informasi publik yang ada pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan terkait penyediaan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah?

### C. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan menyampaikan tautan Google Form kuesioner kepuasan melalui website dan whatsapp kepada responden. Responden kemudian mengisi link kuesioner survei yang disebarluaskan tersebut secara mandiri. Link kuesioner yang digunakan dalam periode Semester I Tahun 2025 ini adalah sebagai berikut:

[https://s.id/SKMDislutkanKalteng\\_1\\_2025](https://s.id/SKMDislutkanKalteng_1_2025)

### D. Tahapan Pengolahan Data

Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 sampai dengan 4, yang artinya semakin tinggi nilai yang diberikan menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Data hasil pengisian kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan skala Likert.

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden. Adapun data entry dan penghitungan survei dilakukan dengan komputer menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang diwujudkan dalam 10 pertanyaan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,69 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektif.

### BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penilaian

Setelah kuesioner yang masuk diolah, maka dihasilkan data kualitas pelayanan informasi publik yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Kemudahan persyaratan pelayanan	96,79
2	Kemudahan prosedur pelayanan	96,07
3	Kesesuaian layanan informasi	96,07
4	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	91,79
5	Biaya/tarif pelayanan	99,64
6	Kesesuaian produk pelayanan	96,07
7	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	96,07
8	Perilaku petugas pelayanan	96,43
9	Kualitas sarana dan prasarana	95,36
10	Penanganan pengaduan pengguna layanan	99,64
Rata-Rata		96,39

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan informasi publik oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah, melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

#### B. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data kualitas pelayanan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah memiliki hasil kinerja sangat baik dengan nilai mencapai 3,99 (Mutu Sangat Baik/A) dan Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 96,39 (Sangat Memuaskan). Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa capaian nilai IKM unsur tertinggi berada pada biaya/tarif pelayanan yaitu 99,64 (Sangat Baik/A), sedangkan capaian nilai IKM unsur terendah adalah kecepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 91,79 (Baik/B).

Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan berada pada kinerja SANGAT BAIK.

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner dan penjaringan saran-saran dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat, sehingga secara garis besar dapat ditentukan permasalahan yang ada adalah terkait kecepatan waktu penyelesaian. Hal ini berkaitan pula dengan unsur kompetensi/kemampuan petugas pelayanan dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan. Perbaikan terhadap peningkatan unsur-unsur inilah yang harus segera dilakukan sehingga bisa mendapatkan nilai maksimal.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah dalam tata kelola PPID merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025 (Semester 1), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa biaya/tarif pelayanan serta penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu 3,99. Sedangkan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dengan nilai 3,67.
2. Kualitas pelayanan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah pada periode Januari hingga Juni 2025 menghasilkan kinerja dalam kategori Sangat Baik pada nilai 3,99 dengan Indeks Kepuasan sebesar 96,39.
3. Capaian nilai IKM unsur tertinggi berada pada biaya/tarif pelayanan yaitu 99,64 (Sangat Baik/A), sedangkan capaian nilai IKM unsur terendah adalah kecepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 91,79 (Baik/B).

### **B. Saran/Rekomendasi**

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan melalui Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah. Namun, untuk lebih memaksimalkan pelayanan maka diperlukan perbaikan standar pelayanan informasi publik sebagai acuan dalam pelayanan agar segera ditetapkan dan disosialisasikan.

Masyarakat berpendapat bahwa pengetahuan petugas tentang standar pelayanan prima masih perlu mendapat perhatian khusus. Selain itu, pemberlakuan *reward and punishment* bagi petugas layanan informasi publik perlu diterapkan secara optimal agar dapat memacu motivasi petugas untuk meningkatkan kemampuan mereka.

### C. Upaya Tindak Lanjut

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, maka upaya tindak lanjut yang akan dilakukan dalam pencapaian target maksimal ke depan antara lain :

1. Melakukan pertemuan rutin sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
2. Melakukan pemutakhiran standar pelayanan informasi publik sebagai acuan dalam pelayanan.
3. Melakukan Sosialisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan sosialisasi peraturan dasar pelayanan informasi publik.

Demikian laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah Periode Semester 1 Tahun 2025 ini kami sampaikan. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan untuk perbaikan berkelanjutan dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

Palangka Raya, 30 Juli 2025



LAMPIRAN

## Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025



DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

BerAKHLAK bangga  
melayani bangsa  
Berorientasi Pelayanan Akuntabilitas Kompetensi  
Honestitas Loyal Adapta Inovatif

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

SEMESTER I TAHUN 2025

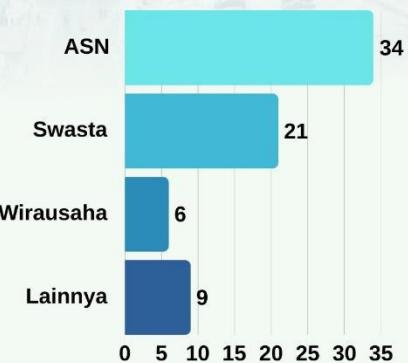


**NILAI IKM  
96,39**

Mutu Pelayanan : A  
Kinerja Unit Pelayanan :  
Sangat Baik

Jumlah Responden : 70

Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Tengah



[www.dislutan.kalteng.go.id](http://www.dislutan.kalteng.go.id)



Dislutan Kalteng



Dinas Kelautan Perikanan Kalteng

## REKAPITULASI IKM DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

No.	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Nilai IKM Unsur
1	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,87	96,79
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,84	96,07
3	Kesesuaian layanan informasi	3,84	96,07
4	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	3,67	91,79
5	Biaya/tarif pelayanan	3,99	99,64
6	Kesesuaian produk pelayanan	3,84	96,07
7	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,84	96,07
8	Perilaku petugas pelayanan	3,86	96,43
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,81	95,36
10	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,99	99,64
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			<b>96,39</b>

### HASIL SURVEI UNSUR PELAYANAN (70 RESPONDEN)

